

企業의 情報管理



李 泳 時

産業研究院
情報資料室長

■ 目 次 ■

1. 情報管理의 必要性
2. 情報管理의 内容
3. 情報管理의 基本전략
4. 맺음말

1. 情報管理의 必要性

머지않은 장래에 지금의 産業社會에 이어 情報化社會가 닥쳐온다고 한다. 이때는 사회시스템을 움직이는 원동력으로서 情報가 물자·에너지 못지않게, 더욱 중요하게 기능한다.

企業에 있어서도 옛과 같이 최고경영자의 단편적일 수 있는 경험이나 지식에 의한 直感이나 直觀에 따라서 기업활동이 이루어지거나 또는 한두사람의 天才에 의하여 技術革新이 기록되는 시대는 지나고 풍부하고 정확한 제반 情報를 바탕으로 이들이 전개되고 있으며 앞으로 이에 대한 의존도는 절대적으로 증대될 것이다.

더욱이 오늘날과 같이 기업을 둘러싸고 있는 주변환경은 급속히 변화하여 복잡다양 해지며 기업의 활동영역이 넓어 질수록 경쟁은 갈수록 치열해지고 위험부담을 또한 비례하여 커진다.

주변환경의 변화는 기업에 있어 공포의 대상이 되는바 이에 능동적으로 대처하고 적용하면서 살아남기 위하여 더욱이 지속적으로 성장하기 위하여는 주변환경을 면밀하고 정확히 파악해야한다. 이러한 상황의 파악도 관련되는 제반정보의 활용으로 가능하고 또 파악된 상황도 정보의 형태로 산출된다.

따라서 情報은 「企業의 血液」으로서 人力·物資·資金·時間과 더불어 중요한 經營資源의 하나로 기업활동에 있어 기초적이며 기본적인 투입요소(input)인 동시에 산출요소(output)이다.

이러한 정보는 기업환경의 급변, 기술혁신의 가속화, 정보의 처리 및 유통기술의 발달등 여러가지 요인으로 기하급수적으로 증가하고 유통되어 가히 「정보의 홍수」를 이루고 있는 반면 정보에 대한 수요·요구·중요성은 점차 확

대되고 증가되면서도 전문화·종합화·세분화되어 정보활용을 상대적으로 어렵게 한다.

이같은 여건하에서 정보를 얼마나 능률적으로 관리하는가 하는 情報管理의 과제가 기업활동의 성패를 좌우하는 관건이 되고 있다.

실제적으로도 기업에 있어서의 정보는 수집과 요구가 동시에 이루어지는 경우보다 상당한 시차(time lag)가 있기 마련이고 또 정보자체가 가질수있는 불확실성을 줄이고 신뢰성을 높이기 위해서도 가능하면 많은 정보를 바탕으로 해야하고, 또한 정보는 다목적으로 또 다음 기회에도 활용할수 있도록 빈틈없이 꾸준히 정보관리 활동을 추진해야 할 것이다.

이렇게 함으로써 적은 비용으로 빠른 시간 내에 기업의 어느 부서에서도 필요한 정보를 원활하게 활용함은 물론 정보의 埋没化·私物化·死藏化를 막고 資産化·資源化·共有化를 도모하여 궁극적으로 企業活動의 効果性·效率性·生産性을 크게 증진시키는 기반을 제공한다.

이는 현대기업에 있어 규모의 대소, 업종의 구별없이 필수적인 기업전략의 하나로 인식되어 추진되어야 한다.

선진국 기업에서는 수십년전 부터 이부문을 기업전략에 도입·발전시켜왔으나 우리나라의 경우 일부 대기업에서 수년전 부터 나름대로의 정보관리체제를 도입·운영하고 있으나, 아직 까지도 이 부문에 대한 사회적·기업적 인식이 부족하고, 정보이용습관이 미흡하고 또 정보관리 관련 기술개발의 부진, 전문가의 부족 등으로 미진한 상태이나 선진기업으로의 도약을 위해서도 이 부문에 대한 보다 많은 관심과 자원투입이 크게 요망되고 있다.

2. 情報管理의 내용

어떠한 情報管理體制도 그 목표는 最大多數

의 정보이용자들이 最大限의 정보이용이 가능할수 있도록 정보에 대한 接近性(accessibility)과 可用性(availability)을 확보하는데 있다.

이를 위하여는 기업활동에 필요한, 필요가 예상되는 企業内外의 정보를 망라적으로 蒐集하고 수집된 정보를 評價·加工하여 이를 조직적으로 蓄積하여 필요로 하는 정보이용자에게 요구에 따라 또는 자발적으로 정보를 提供·活動할수 있도록 「情報의 多目的 댐(dam)과 水路(network)」를 구축하는 일련의 활동, 즉 정보관리활동이 필요하다.

이를 통하여 정보의 홍수조절은 물론 정보빈곤의 해소, 기업내 각 조직으로의 원활한 유통이 가능하다.

(1) 情報의 蒐集體制

정보가 가지는 특성 가운데 無形性과 媒體依存性이 있다. 즉 정보는 형체가 없으며 이 형체없는 정보가 유통되고 보존되기 위해서는 어떤 媒體에 寄生되어야 한다. 우리가 세계각국에서 일어나고 있는 여러 현상을 매스컴을 통하여 알 수 있는 것과 마찬가지로 기업에 필요한 정보도 媒體를 통하여 주로 입수된다. 일반적으로 자유롭게 수집할 수 있는 외부에 공개되는 매체 주로 정보자료를 통하여 필요한 외부정보의 90% 수준까지 수집가능하다고 한다.

공개되는 정보자료로서는 신문 등의 매스메디아·전문잡지·특허·규격·법규·레포트·프로시딩스·모노그라프·카탈로그·샘플 등을 들 수 있다.

그러나 이러한 자료를 통하여 발표되는 정보의 발생량은 폭증하고 기업의 정보요구는 증대되지만 수집능력의 제약으로 기업실정에 맞는 효율적인 수집방침을 수립하여 이에 준하여 적극적인 수집활동을 수행한다. 예로서 규모가 적은 중소기업이라도 관련있는 업계신문이나

잡지 등은 정기구독하고, 국내외의 상품전시회·세미나 등에 적극 참여하며, 전문가와의 정보상담체제를 마련하고 관련기관이나 단체와의 공식적인 관계를 유지한다. 또 자체적인 능력으로 필요한 모든 정보를 수집한다는 것은 실제 불가능하므로 외부정보서비스기관(예: 산업연구원)의 활용도 필히 고려할 사항이다. 이러한 기관이 가지고 있는 모든 자료와 시설을 활용하면 정보수집에 크게 도움을 받을 수 있기 때문이다.

이같은 기업외부정보의 수집은 물론 기업내에서 발생하는 정보 즉 각종 보고서, 연구개발관련자료, 특허출원관련자료, 국내외출장보고서, 설계도면, 회의자료 등도 정보관리 부문으로 집중시켜 保安을 유지하면서 활용할 수 있는 체제의 강구도 매우 중요하다.

(2) 情報의 評價·加工

수집된 情報은 먼저 평가하여 유용하다고 판단되는 것만을 선별한다. 유용성이 없는 정보를 가공하여 축적한다면 여러가지로 낭비와 혼란을 초래하고 정보관리체제에 대한 신뢰성마저 의심받을 우려가 크다. 그러나 평가 문제는 그렇게 쉽지 않다. 평가자의 개인적인 지식이나 경험에 차이가 있고 주관이 개입되기 쉬우며, 시간함수적인 정보의 유효성 때문에 기업의 정책·환경·능력·업무 내용을 고려하여 비교적 객관화된 평가기준을 설정하고 이에 준한다.

유용성이 판단된 정보는 다음 단계의 축적을 위하여 가공작업으로 진행된다. 정보의 또 다른 특성 가운데는 情報의 轉換性과 表現多樣性이 있다. 정보를 매체상에 표현하는 데는 여러가지 방법과 형태가 있을 수 있고 정보내용의 변질이나 왜곡없이 변형할 수 있다는 것이다. 유용하다고 판단되는 정보(1차정보: 정보생산자가 작성한 원시형태의 정보)는 그대로

정리·축적시켜 자료파일(document file)을 구성하지만 이를 바탕으로 하여 차후의 활용에 대비한 검색은 사실상 불가능하고, 검색의 신속성·편의성·누락방지를 위하여는 별도의 索引파일(index file)을 구성한다. 이를 위하여 1차 정보를 내용의 변질이나 왜곡없이 압축시켜 2차정보를 생산하는 情報加工단계가 필요하다. 數值情報(numerical data)이라면 이 과정이 불필요하지만 자료형태의 정보는 이것이 필수적이며 상당한 시간·노력·비용이 투입되는 부문이기도 하다.

압축가공은 정보를 몇개의 카테고리를 설정, 포함하고 있는 주요한 개념으로 분석하여(subject analysis), 이를 근거로 몇개의 코드로 분류하며(classification), 주요개념을 대표하는 몇몇의 중요어로 색인하며(indexing), 몇구절의 짧은 문장형태로 요약하는(abstracting) 방법이 있는데, 이들의 전부 또는 단독 또는 혼용할 수 있다.

(3) 정보의 축적

정보가 필요한 때 언제나 쉽고 빠르며 빠짐없이 검색하여 활용하기 위하여는 일단 평가·압축가공된 정보(2차정보)는 조직적으로 축적시킨다. 압축가공한 2차정보는 索引파일에, 자료형태의 1차정보는 資料파일에 일정한 규칙에 따라 입력하거나 배열·정리하여 축적시킨다.

資料파일의 구성은 종래의 파일링시스템·도서정리시스템·마이크로폼시스템을 이용하여 이루어지지만 索引파일의 구성은 과거 目錄카드시스템, 簡易檢索機 등을 이용하는 手作業시스템을 이용하였으나 컴퓨터관련기술의 발달과 정보통신기술의 진전으로 오늘날에는 데이터베이스시스템을 활용하고 있다. 이는 대량의 정보를 처리·축적할 수 있고 기업내 정보통신망의 도입으로 기업내의 근원거리의 어느

터 착수하여 정보서비스의 경험을 쌓고 정보이용자들의 情報利用 패턴을 파악한 다음 점진적으로 확대하고 수준을 향상시킨다. 또한 정보이용자들의 반응을 반드시 피드·백하여 情報管理体制의 개선, 신규 정보서비스의 창출, 기존 정보서비스의 향상을 위한 기초자료로 삼는다.

3. 情報管理의 기본전략

언제나 따르기 마련인 예산·전문인력·시설의 제약여건하에서 정보관리활동을 효과적으로 또 효율적으로 추진하는 데는 다음 몇가지 사항을 고려해야 할 것이다.

먼저, 기업내의 정보에 대한 수요 및 요구, 잠재적인 수요 및 요구까지 면밀하게 파악되어야 하고 수시로 갱신할 필요가 있다.

실제로 정보를 이용하는 부서에 따라, 이용자의 계층과 이들의 능력·지식·경험에 따라, 또한 정보이용의 목적이나 용도에 따라서 필요로 하는 정보의 수요나 요구의 규모·수준·분야·형식·종류가 다르다. 여기에 부합할 수 있도록 정보의 수집·평가·가공 및 제공방식을 결정해야 하기 때문이다. 이를 위하여는 委員會의 구성을 통하여, 각 부문별의 정보이용자들과 공식·비공식적인 커뮤니케이션을 통하여, 지금까지의 정보이용 패턴 조사에 의하여 파악할 수 있어야 하고 아울러 기업내 각 부서의 업무내용도 최선의 상태로 이해하여야 한다.

둘째로, 자기기업과 관련있는 情報源(information source)을 발굴하여 이들과의 공식·비공식적인 연결방안도 강구해야 한다.

情報源으로서 國內外에서 발간되고 있는 資料, 情報서비스機關은 물론 관련있는 협회·학회, 조합, 연구기관(또는 이들의 情報室),

大學(또는 이들 圖書館), 언론기관, 정부기관, 거래관계에 있는 기업이나 업자 또한 國內外의 전문가 등 외부정보원과 정보발생이 가능한 내부의 부서, 정보활동이 활발한 기업구성원 등 내부정보원이 있다.

이들을 어떻게 조직화하고 연결시키는가 하는 과제가 필요한 정보수집의 관건이 되기 때문이다. 특히 情報서비스機關은 방대한 정보를 보관하여 이용자들의 요구에 따라 제공되기 때문에 이들 기관의 자료수집규모 및 내용, 정보이용 방법 등을 상세히 파악하여 최대한 활용하는 것이 정보관리활동의 효율성을 크게 증진시킬 것이다.

셋째로, 기업조직의 적당한 위치에 적합한 규모의 전담부서를 설치하거나 적어도 전담요원을 배치하여 정보관리활동을 전문화 시켜야 한다.

정보관리활동도 현대기업전략의 하나이기 때문에 이렇게 함으로써 위의 두 가지 사항을 바탕으로 합리적인 정보관리시스템을 설계하고 운용하여 전사적인 정보유통체제를 구축하며 정보활동의 표준화·전문화·활성화를 도모할 수 있기 때문이다.

전담부서는 기업의 규모나 업종에 따라 정보요구의 범위와 수준에 따라, 정보관리전담부서에 기대하는 역할에 따라, 최고경영자의 의지에 따라 규모나 기능과 수준이 결정되겠지만 일반적으로 다음과 같은 단계로 발전한다.

① 기초적이며 초기단계의 수준으로 외부정보의 소극적 입수와 정리·보관, 열람·대출·복사 등의 단순 정보제공업무를 중심으로 하는 資料室단계(library), ② 기초적인 資料室業務는 물론 기업내외의 정보의 적극적·능동적인 수집과 수집된 정보의 내용을 평가·분석·분류·초록·색인작성, 축적시켜 이를 바탕으로 컴퓨터에 의한 정보검색서비스를 중심으로한

기업내 정보유통체제를 구축하고 情報所在案内, 정보상담 활동을 수행하는 情報서비스단계 (information service), ③ 기업내의 두뇌집단으로 기능할 수 있도록 새로운 제품이나 기술의 연구개발의 중심적 역할과 각종 기업활동 계획과 방침의 수립을 위한 기술·제품·업계의 동향분석 및 예측, 새로운 사업전개를 위한 주제 및 아이디어 창출, 기술도입 및 사후관리 등 기업내외 정보의 분석·종합화 하여 부가가치 높은 정보의 창출을 중심으로 하는 정보분석서비스단계 (information analysis) 의 순이다.

아울러 기업내의 정보관리전담 요원은 자체적으로 양성·확보해야 한다. 정보관리업무의 원활한 추진을 위하여는 정보관리에 대한 지식도 중요하지만 그보다도 오랜 실무경험이 더욱 요망되기 때문이다.

넷째로, 情報의 記錄化 즉 documentation 技術을 개발·확립해야 한다.

이 문제로 주로 기업내부에서 발생되는 정보의 관리에 관한 사항으로 통상 文書나 報告書의 형태로 기록되지만 중요한 정보(예: know-how, 실패한 작업결과)임에도 불구하고 상당한 부문에서 기록화가 어렵거나 귀찮거나 또 두렵거나 하여 개인의 머리속이나 경험속에 매몰화 되는 경우가 많다. 물론 기업비밀의 공개위험이나 취약점의 노출우려가 있으나 여기에 대비한 保安對策을 마련하면서 記錄化 하도록 규정으로 의무화하고, 記錄化의 기술도 개발하고 기록할 때도 기록의 기준·양식·요령·사용언어 등의 표준화를 도모해야 한다. 기업구성원이 외부로부터 수집하는 유용한 정보도 마찬가지이다. 내부발생정보의 활용이라는 면에서 뿐 아니라 기업구성원에 있을 수 있는 移職이나 轉職에 따른 정보의 遮斷現象을 방지하고 口頭傳達에 따른 정보유통의 편차를 줄이기

위함이다. 이들은 모두 정보관리전담부서에 집중되어 관리되어야 한다.

마지막으로 정보관리활동에 대한 최고 경영자의 확고한 의지와 지속적인 지원, 그리고 기업구성원의 적극적인 협조가 있어야 한다.

정보관리활동에 소요되는 예산·인력·시설 등의 투입은 숫치로 나타낼 수 있지만 정보관리체제의 효과는 상당히 크나 이것이 무형으로 완만하게 지속적으로 나타나기 때문에 그 산출량은 숫치로 나타낼 수 없다. 잘못 판단하면 낭비적이라고 생각되기 쉽기 때문이다.

기업구성원은 정보의 최종이용자인 동시에 정보생산자이기 때문에 협조의 의무를 가지고 정보관리체제에 적극 참여하고 활용해야 하며, 정보관리전담부서는 기업구성원에게 정보이용관계를 홍보하고 교육하여 기업구성원 모두 情報要員化가 되도록 情報認識 (information mind) 배양에 노력해야 한다.

아무리 良質의 정보를 수집하고 충실한 情報管理시스템을 운용한다고 할지라도 情報利用이 없다면, 情報利用者の 관심밖이라면 오히려 없는 것만도 못하기 때문이다.

4. 맺음말

정보관리의 궁극적인 목표는 필요한 정보를 원활하게 활용시키는데 있다. 이를 위하여 도처에서 다양하게 무한히 발생하여 존재하는 정보를 수집하고 평가·가공하여 축적해 두는 것이다.

옛先賢들의 名言을 정보관리적인 측면에서 해석함으로써 본문을 맺을까 한다.

「적을 알고 나를 알면 百戰百勝이다」라는 말은 외부정보를 입수하고 내부정보를 파악하여 활용하면 기업활동에 있어 시행착오를 줄이고 불확실성을 감소시켜 성공의 결과를 가져올 확

을 높혀 준다는 情報管理의 중요성을 대변하고 있고 「아는 것이 힘, 배워야 산다」라는 것은 정보가 기업의 생존과 성장을 위한 원동력이기 때문에 情報入手가 필수적이라는 情報력을 뜻하는데 이를 실증이나 하듯 오늘날 국가나 기업간 정보획득 경쟁은 전쟁을 방불하듯 치열하고 이것이 국가나 기업의 힘을 나타내는 하나의 척도가 되고 있다.

반면 「아는 것이 병이다」이란 말은 정보판단능력의 결여나 부정확한 정보 또는 상반된 내용의 정보, 변질되거나 왜곡된 정보는 오히려

려 해가 된다는 情報公害를 의미한다.

정보는 폭발적으로 발생하고 유통되어 가히 「정보의 홍수」를 이루고 있는 반면 기업환경변화에 대처하기 위한 정보의 필요성은 증대되고 필요한 정보의 요구도 심화되면서도 증가해가지만 정확한 정보의 폭넓은 입수와 활용은 상대적으로 어려워져 간다.

이를 위하여는 철저한 정보관리로 막강한 정보력을 기르고 동원하여 정보공해없는 정보활동이 크게 요망되고 있다.

위장평화 속지밀고 숨은간첩 찾아내자